Les
PUBLICATIONS
DU QUÉBEC

Régie du logement

Rapport annuel 1987-1988

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé
par la Régie du logement

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1279, boulevard Charest Ouest
Québec (Québec)
G1N 4K7

Dépôt légal — 4e trimestre 1988
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-551-08282-X
ISSN 0700-3749

© Gouvernement du Québec

Monsieur Pierre Paradis,
Ministre des Affaires municipales,
responsable de l'Habitation
20, rue Chauveau
Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport des activités de la Régie du logement pour l'année budgétaire 1987-1988.

Ce rapport est présenté conformément à l'article 25 de la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., c. R-8.1).

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments respectueux.

La présidente,

Louise Thibault

Montréal, le 30 juin 1988

Monsieur Pierre Lorrain
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport des activités de la Régie du logement pour l'année budgétaire 1987-1988.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre des Affaires municipales,
responsable de l'Habitation,

Pierre Paradis

Québec, le 30 juin 1988

Table des matières

Introduction 9

Chapitre I
La Régie 11

1. Loi constitutive et juridiction 11
2. Règlements d'application 11
3. Changements à la loi et à la réglementation 12
   - Les changements législatifs 12
   - La réglementation gouvernementale 13
   - Le règlement sur la procédure 13
4. Structure de la Régie 13
   - Les régisseurs 13
   - Le partage des responsabilités 15
5. Ressources 16
   - Les ressources humaines 16
   - Les ressources informationnelles 17
   - Les ressources financières 17
   - Les ressources matérielles 21

Chapitre II
L'information 23

1. Le mandat d'information de la Régie 23
2. L'information de nature individuelle 23
3. L'information de nature collective 24
4. La documentation 25

Chapitre III
La conciliation 27

1. Cadre général 27
2. Appréciation 27

Chapitre IV
L'adjudication des demandes 29

1. Statistiques générales 29
   - Les demandes reçues 29
   - Les demandes traitées 29
   - Les délais d'attente 29
   - La nature des demandes 31
2. Fixation de loyer 33
   - Les augmentations demandées et accordées 33
   - Description de la méthode de fixation 33

Conclusion 35

Organigramme 18-19

Liste des tableaux

1. Effectifs en régisseurs et fréquences des auditions **14**
2. Postes réguliers occupés aux 31 mars 1985, 1986, 1987 et 1988 **16**
3. État comparatif des dépenses pour les années budgétaires 1986-1987 et 1987-1988 **20**
4. Coût par demande, 1980-1981 à 1987-1988 **20**
5. Demandes de renseignements et de services en 1986 et 1987 **23**
6. Importance relative des demandes de renseignements en 1987 **24**
7. Interventions spécifiques (séances) de conciliation de janvier à décembre 1987 **28**
8. Demandes reçues entre 1984 et 1987, par région **29**
9. Demandes reçues de 1984 à 1987, par grandes catégories **30**
10. État global du traitement des demandes de 1984 à 1987 **30**
11. Délais moyens de traitement en 1987 (causes civiles, en jours) **31**
12. Nature des demandes soumises à la Régie en 1986 et 1987 **32**
13. Taux d'ajustement appliqués aux diverses composantes du coût d'un logement, 1984 à 1987 **33**
14. Augmentations moyennes de loyer demandées et accordées, 1984 à 1987 **33**
15. Composition des augmentations moyennes de loyer accordées, 1984 à 1987 **33**

Introduction

Le présent rapport rend compte des activités de la Régie du logement pendant l'exercice 1987-1988. Ces activités se regroupent autour des trois mandats principaux de la Régie : renseigner propriétaires et locataires sur leurs droits et obligations, favoriser le règlement de leurs différends par voie de conciliation et décider des demandes qui lui sont soumises.

La Régie du logement rend compte de ses activités au ministre des Affaires municipales, responsable de l'Habitation. Elle a pour mission de contribuer au bon fonctionnement du secteur locatif en favorisant les meilleures relations possibles entre propriétaires et locataires, et en jouant, au besoin, un rôle d'arbitrage efficace.

Compte tenu de ce mandat, la Régie entend, à l'exclusion de tout autre tribunal, les demandes civiles relatives au bail d'un logement lorsque la somme réclamée ou l'intérêt en jeu est de moins de 15 000 $. Ces demandes représentent plus des deux tiers du volume d'activité de la Régie. Celles ayant pour objet la fixation de loyer qui demeurent, dans l'esprit de nombreux citoyens, la manifestation la plus visible du mandat de la Régie, en constituent le reste.

Le chapitre I de ce rapport présente la Régie et sa structure, décrit son fonctionnement et fait état des ressources dont elle dispose. Les chapitres II et III portent sur les services que la Régie rend en matière d'information et de conciliation, en expliquent la nature et précisent leur portée.

L'adjudication des demandes est enfin traitée au chapitre IV qui s'attarde plus particulièrement à la fixation du loyer, domaine où la Régie est le décideur tant en première instance qu'en révision.

En conclusion, un regard sur l'avenir.

Chapitre I
La Régie

Instituée en 1980, à la suite d'une révision en profondeur du droit touchant le bail résidentiel, la Régie du logement est un organisme quasi judiciaire indépendant de la structure des tribunaux de droit commun et doté d'une juridiction exclusive en matière de bail résidentiel. Son rôle consiste non seulement à trancher les litiges, mais aussi à informer les citoyens sur leurs droits et obligations, et à promouvoir l'entente entre les parties à un bail. Elle est également chargée, en vertu de sa loi constitutive, de veiller au respect d'un certain nombre de mesures visant à assurer la conservation des logements.

1. Loi constitutive et juridiction

La Régie a été créée par la Loi sur la Régie du logement, entrée en vigueur le 1er octobre 1980 (L.R.Q., c. R-8.1). Cette loi prévoit la constitution et détermine les fonctions de la Régie, délimite sa juridiction et précise le cadre de procédure applicable à ses interventions. En vertu de l'article 5, la Régie doit décider des demandes qui lui sont soumises dans le champ de sa compétence, et :

- renseigner locateurs et locataires sur leurs droits et obligations résultant du bail d'un logement ;
- favoriser la conciliation entre locateurs et locataires ;
- faire des études et établir des statistiques sur la situation du logement ;
- publier périodiquement un recueil de décisions rendues par les régisseurs.

La juridiction de la Régie est établie par l'article 28 de la loi. Il lui appartient de décider en première instance, à l'exclusion de tout tribunal :

- de toute demande relative au bail d'un logement lorsque la somme demandée, la valeur de la chose réclamée ou l'intérêt du demandeur sont inférieurs à 15 000 $;
- de toute demande, quel que soit le montant, concernant la prolongation d'un bail, la fixation de loyer, la reprise de possession, la subdivision ou le changement d'affectation d'un logement, ou concernant certains recours relatifs au bail d'un logement à loyer modique.

La Régie a aussi juridiction pour décider de toute demande relative à la démolition d'un logement, à la vente d'un immeuble situé dans un ensemble immobilier ainsi qu'à la conversion d'un immeuble locatif en copropriété divise. Ces dernières dispositions visent plus particulièrement la conservation des logements.

La juridiction de la Régie s'étend :

- au bail d'un logement avec ses services, accessoires et dépendances, mais non à un logement loué à des fins de villégiature ou dont plus du tiers de la surface totale est utilisé à des fins non résidentielles ;
- au bail d'une maison mobile ou du terrain destiné à son installation ;
- au bail d'une chambre, sauf si elle est située dans un établissement hôtelier ou dans un établissement de santé et de services sociaux, si un permis leur a été délivré en vertu de la loi, ou si au plus deux chambres sont louées ou offertes en location dans la résidence principale du locateur.

En plus de sa juridiction de première instance, la Régie révise elle-même les décisions portant sur une demande dont le seul objet est la fixation ou la révision de loyer.

Les autres décisions rendues par la Régie sont susceptibles d'appel à la Cour provinciale à l'exception de celles concernant :

- une demande de recouvrement d'une créance n'excédant pas 1 000 $ (par concordance avec la règle applicable aux petites créances) ;
- une requête pour obtenir l'autorisation de déposer le loyer ;
- une demande relative à la conservation de logements.

Une demande est entendue par un seul régisseur, à moins qu'il ne s'agisse de la révision d'une décision déjà rendue par la Régie, auquel cas elle le sera par deux régisseurs dont la décision est finale. Si une demande concerne la conservation de logements, il est aussi d'usage qu'au moins deux régisseurs en soient saisis en raison de l'importance habituelle des intérêts en jeu et du caractère définitif de la décision rendue en pareil cas.

2. Règlements d'application

En vertu de l'article 108 de la Loi sur la Régie du logement, le Gouvernement a adopté les règlements suivants :

- Règlement sur les critères de fixation ou de révision de loyer :

Décret 738-85 du 17 avril 1985, modifié par Décret 1430-85 du 10 juillet 1985, Décret 562-86 du 30 avril 1986 et Décret 1047-87 du 30 juin 1987[1].

Ce règlement est celui que la Régie applique pour fixer le loyer à la demande du locateur, ou réviser celui-ci à la demande de l'une ou l'autre partie. Il précise les critères de fixation et de révision du loyer et leurs règles de mise en application.

— Règlement sur les frais exigibles par la Régie du logement :

Décret 630-82 du 17 mars 1982, modifié par Décret 603-85 du 24 mars 1985[2].

Ce règlement décrète que des frais de 20 $ sont exigibles à l'égard de toute demande autre qu'une demande de fixation de loyer ou de modification d'une condition du bail. Les frais ne sont pas requis d'un bénéficiaire de l'aide sociale qui fait la preuve de son statut.

— Règlement sur les mentions obligatoires du bail, de l'écrit et de certains avis prévus par le Code civil :

Décret 3956-80 du 22 décembre 1980, modifié par Décret 338-82 du 17 février 1982[3].

Ce règlement a pour but principal de déterminer quelles dispositions du Code civil applicables au bail d'un logement doivent y être incluses afin d'assurer l'information des parties, leur protection réciproque et le respect de la loi. La Régie met gratuitement à la disposition des citoyens un bail type, disponible dans les caisses populaires et les bureaux de Communication-Québec, qui permet à tout locateur ou locataire de se conformer sans difficulté aux exigences du règlement.

En vertu de l'article 8 de la Loi sur la Régie du logement, le Gouvernement a adopté le règlement suivant :

— Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement :

Décret 1060-85 du 5 juin 1983[4].

Ce code, qui s'inspire de dispositions de même nature applicables à la magistrature, énonce les devoirs et obligations d'un régisseur dans l'exercice de sa tâche ainsi que les règles d'éthique dont il doit s'inspirer, notamment dans la conduite d'une audition.

En vertu de l'article 85 de la Loi sur la Régie du logement, l'Assemblée des régisseurs a adopté le règlement suivant :

— Règlement sur la procédure devant la Régie du logement :

Gazette officielle du Québec du 21 avril 1982, modifié par la *Gazette officielle* des 2 juin 1982, 9 juin 1982, 12 janvier 1983, 20 juillet 1983, 2 novembre 1983, 30 novembre 1983, 21 mars 1984, 19 décembre 1984, 10 avril 1985, 5 mars 1986, 9 avril 1986 et 27 mai 1987.

Même si la Régie entend principalement des causes de droit civil, la procédure n'en est pas régie par le Code de procédure civile mais, à des fins de simplicité et d'accessibilité, par les règles spécifiques que la loi permet aux régisseurs eux-mêmes de se donner. Le cadre de procédure mis en place se limite à une soixantaine de dispositions seulement, rédigées dans des termes aussi simples que possible pour tenir compte du fait que la plupart des parties font valoir elles-mêmes leurs droits devant la Régie.

3. Changements à la loi et à la réglementation

• *Les changements législatifs*

— La Loi modifiant la Loi sur la Régie du logement et le Code civil (1987, c. 77), sanctionnée et entrée en vigueur le 17 décembre 1987, prévoit les cas où la conversion d'un immeuble locatif en copropriété divise est interdite ou permise et ceux où elle peut être autorisée par la Régie. Elle prévoit également des mesures pour protéger les locataires contre le harcèlement, la reprise de possession et l'évacuation non justifiée du logement lors de travaux.

Elle a remplacé la sous-section de la Loi sur la Régie du logement concernant la copropriété pour prévoir notamment, dans le cas d'un immeuble comportant un logement ou en ayant comporté un au cours des dix années précédentes :

— l'interdiction de convertir un tel immeuble en copropriété divise dans les municipalités de la Communauté urbaine de Montréal, sauf dérogation du conseil municipal ;

---

1 *Gazette officielle* des 1er mai et 24 juillet 1985, du 21 mai 1986 et du 22 juillet 1987.

2 *Gazette officielle* du 31 mars 1982 et du 17 avril 1985.

3 *Gazette officielle* du 4 février 1981 et du 10 mars 1982.

4 *Gazette officielle* du 26 juin 1985.

— la possibilité, pour le conseil d'une autre municipalité, d'adopter un règlement pour restreindre la conversion ou la subordonner à certaines conditions dont, notamment, la soumission de chaque cas à l'autorisation du conseil ;

— la nécessité d'obtenir l'autorisation de la Régie du logement pour procéder à la conversion.

Cette loi oblige le propriétaire d'un immeuble qui désire le convertir à donner avis de son intention à chacun de ses locataires et à remettre à l'acquéreur éventuel d'un logement un rapport d'expert et une circulaire d'information. Elle accorde au locataire un droit au maintien dans les lieux pour une période illimitée ainsi qu'un droit de priorité d'achat lors de la vente du logement et limite les travaux qui peuvent être entrepris pendant la conversion.

La nouvelle loi introduit également une poursuite pénale pouvant être exercée à l'encontre d'un propriétaire qui use de harcèlement à l'encontre d'un locataire de manière à restreindre son droit à la jouissance paisible du logement. Une amende variant entre 5 000 $ et 25 000 $ constitue la sanction d'un tel manquement.

Les modifications au Code civil visent à soumettre l'évacuation temporaire lors de travaux majeurs à l'accord du locataire ou, à défaut, à l'autorisation de la Régie, ainsi qu'à prescrire un préavis de trois mois et une indemnité pour les dépenses raisonnables subies par le locataire ayant dû évacuer son logement pour la durée des travaux.

Finalement, la loi restreint la reprise de possession d'un logement par le propriétaire d'une part indivise d'un immeuble quel que soit le nombre de logements qu'il comporte.

— L'article 28 de la Loi sur la Régie du logement a été modifié par la Loi modifiant le Code de procédure civile et d'autres dispositions législatives concernant le dépôt volontaire (1987, c. 63, a. 11), sanctionnée le 23 juin 1987 et entrée en vigueur le 23 juillet 1987, pour prévoir que la Régie n'a pas compétence pour entendre une demande relative à la contestation d'une réclamation d'un créancier en matière de saisie de salaire et à la contestation d'une réclamation d'un débiteur en matière de dépôt volontaire.

— L'article 1662 du Code civil a été modifié par la Loi modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec (1987, c. 10, a. 36.1), sanctionnée le 26 mars 1987 et entrée en vigueur le 1er avril 1987. La définition de l'expression « logement à loyer modique » a été élargie pour inclure les logements situés dans un immeuble pour lesquels la Société d'habitation du Québec convient de verser une somme à l'acquit du loyer.

• *La réglementation gouvernementale*

Au cours de l'exercice, le Gouvernement a adopté un Règlement modifiant le Règlement sur les critères de fixation ou de révision de loyer. Les modifications apportées par le Décret 1047-87 du 30 juin 1987 ont eu pour objet de déterminer les taux ou pourcentages applicables aux demandes de fixation ou de révision de loyer pour les baux se terminant entre le 1er avril 1987 et le 31 mars 1988, ainsi qu'aux demandes de réajustement du loyer dont avis a été donné au cours de l'année 1988. On retrouve au tableau 13 les taux appliqués aux diverses composantes du coût d'un logement de 1984 à 1987.

• *Le règlement sur la procédure*

L'Assemblée des régisseurs a, au cours de l'année, amendé le Règlement sur la procédure devant la Régie du logement (R.R.Q., 1981, Suppl., p. 1091), qui relève de sa compétence, afin d'adopter les formulaires que devait produire un locateur en 1987-1988 lors d'une demande de fixation ou de révision du loyer d'un logement, d'une chambre ou d'un terrain destiné à l'installation d'une maison mobile[1].

4. Structure de la Régie

La Régie du logement est composée de régisseurs, dont un président et deux vice-présidents, nommés par le Gouvernement pour un mandat d'au plus cinq ans, mandat qui peut être renouvelé. Sa structure vise à lui permettre de s'acquitter de toutes les responsabilités qui lui échoient et, notamment, d'offrir ses services de façon déconcentrée à l'aide d'un réseau de bureaux aisément accessibles au public. On trouvera aux pages 18 et 19 du présent rapport l'organigramme de la Régie ainsi que le nom des titulaires des fonctions qu'il comporte.

• *Les régisseurs*

Les régisseurs entendent les demandes d'adjudication et en décident. Ils forment collectivement l'Assemblée des régisseurs à laquelle la loi attribue la responsabilité d'adopter les règlements de procédure de la Régie. Il appartient également à l'Assemblée de déterminer par règlement la forme ou la teneur des avis, des demandes ou des formulaires nécessaires à l'application de la loi et d'en rendre l'utilisation obligatoire ; toutefois, dans ces cas, le règlement doit être approuvé par le Ministre avant sa publication.

1 Règlement modifiant le Règlement sur la procédure devant la Régie du logement (G.O. 27 mai 1987, p. 3125).

Au 31 mars 1988, la Régie comptait 39 régisseurs. On trouvera au tableau 1 la liste des régisseurs au 31 mars 1988, la mention des endroits où ils ont tenu des auditions en cours d'année ainsi que la fréquence usuelle de celles-ci.

Tableau 1

Effectifs en régisseurs et fréquence des auditions

Régions	Régisseurs	Centres desservis	Fréquence des auditions
HULL	DEMERS, Guy	Hull	3 jours/semaine
	GAGNON, Pierre	Val-d'Or	1 fois/mois
		Noranda	1 fois/mois
JONQUIÈRE	D'AUTEUIL, Pierre	Jonquière	2 fois/mois
		Chicoutimi	3 fois/mois
		Alma	1 fois/mois
		Roberval	1 fois/mois
		Dolbeau	2 jours/4 mois
		Chibougamau	2 fois/année
LAVAL	LUPIEN, France-Marie	Laval	Plein temps
	MARCIL, Richard,	Joliette	4 fois/mois
		Saint-Jérôme	3 jours/semaine
		Mont-Laurier	2 fois/année
LONGUEUIL	DUPRÉ-PAQUET, Danielle (mi-temps)	Longueuil	Plein temps
		Valleyfield	2 fois/semaine
	GAGNON-TRUDEL, Johanne	Saint-Jean	4 fois/mois
	GIROUX, Johanne	Saint-Hyacinthe	3 fois/mois
	HÉBERT, Gustave	Sorel	1 fois/mois
	LEBLANC, Pierre		
MONTRÉAL-CENTRE	BISSON, Jean	Centre	Plein temps
	CHICOYNE, Hélène F.	(Place Dupuis)	
	POTHIER, Jean-Claude		
	SIMARD, Arlette		
	THÉRIEN, Pierre		
MONTRÉAL-EST	GAUTHIER, Jean-R.	Est	Plein temps
	LEBLANC, Michel	(Village olympique)	
	MERCIER, Dina		
	MIGNAULT, Gilles		
MONTRÉAL-NORD	BERTRAND, Carole	Nord	Plein temps
	LAFRANCE, Germain	(Henri-Bourassa)	
	POZZA, Jean-Louis		
MONTRÉAL-OUEST	ALAJARIN, Marie-Jeanne	Ouest	Plein temps
	BAATZ, Paul	(Côte-des-Neiges)	
	BEAUMIER, Hélène		
	BISSONNETTE,Christine		
	CHAMPIGNY, Francine		
	LACKSTONE, Michaël		
MONTRÉAL-SUD-OUEST	DÉSILETS, Jocelyne	Sud-Ouest	Plein temps
	DUMONT, Danielle	(Verdun)	
	VADNAIS, Louise		
QUÉBEC	BEAUDOIN, Raymonde	Québec (y compris Lévis)	Plein temps
	BÉGIN, Marc		
	COURTEMANCHE, Claire	Thetford Mines	1 fois/mois
		La Malbaie	1 fois/3 mois

Tableau 1 (suite)
Effectifs en régisseurs et fréquence des auditions

Régions	Régisseurs	Centres desservis	Fréquence des auditions
RIMOUSKI	DUBÉ, Michel	Rimouski	2 jours/semaine
		Rivière-du-Loup	2 fois/mois
		Gaspé	1 fois/5-6 semaines
		Sept-Îles	1 fois/5-6 semaines
		Baie-Comeau	1 fois/mois
		Sainte-Anne-des-Monts	1 fois/3 mois
		Matane	1 fois/2 mois
		New Carlisle	3 fois/an
		Îles-de-la-Madeleine	1 fois/an
SHERBROOKE	HURLET, Jean-Pierre	Sherbrooke	3 jours/semaine
		Asbestos	1 fois/6 mois
		Lac-Mégantic	1 fois/6 mois
		Granby	2 fois/mois
TROIS-RIVIÈRES	LANGLOIS, Gilles	Trois-Rivières	5-6 jours/mois
		Drummondville	1-2 fois/mois
		Victoriaville	1-2 fois/mois
		Shawinigan	2 fois/mois
		La Tuque	1 fois/3 mois
BANC DE RÉVISION	BERNARD, Gérald JOLY, Gilles	Tous les centres	Plein temps

• ***Le partage des responsabilités***

— La Direction des communications élabore et assure la réalisation de programmes d'information afin de sensibiliser les locateurs et locataires à leurs droits, obligations et recours devant la Régie. Elle assure également la réponse à la majorité des demandes de renseignements adressées à la Régie par voie téléphonique, en exploitant un service qui s'y emploie uniquement.

— La Direction des services de conciliation assure l'encadrement des activités de conciliation. Elle est responsable de la conception, de l'élaboration, de la mise en oeuvre et du suivi des programmes qui s'y rattachent et elle agit comme conseiller auprès des intervenants sur le terrain, en plus de se charger elle-même des cas complexes et de jouer un rôle de suppléance.

— La Direction des bureaux régionaux est composée des bureaux régionaux, de zone (à Montréal) et d'appoint qui mettent en oeuvre les programmes d'information et de conciliation et qui fournissent le soutien administratif nécessaire au travail des régisseurs.

— La Direction des services administratifs fournit aux autres unités les conseils et l'appui nécessaires à la gestion des ressources financières, matérielles, informationnelles et documentaires. Elle exploite et développe le système informatisé de traitement des demandes présentées à la Régie.

— La Direction des services juridiques conçoit et rédige les règlements d'application, les règlements de procédure et les projets d'amendement à la loi, le cas échéant ; elle coordonne l'activité juridique de la Régie, la représente à titre de procureur et assure la publication d'un recueil de décisions. Les conseillers juridiques agissent également comme greffiers spéciaux dans l'adjudication des causes prévues par la loi.

— La Direction de la planification et de la recherche réalise des études d'ordre économique, sociologique et immobilier en vue d'améliorer la connaissance de la situation du logement locatif et de la population concernée, d'établir des statistiques à leur sujet et d'orienter l'action de la Régie. Elle assure également l'évaluation et la mise à jour de la méthode de fixation des loyers.

— La Direction des ressources humaines procure aux autres unités les conseils et l'assistance nécessaires à la gestion des ressources humaines et à leur utilisation optimale. Elle élabore et met en application des politiques et des programmes relatifs à l'égalité en emploi, à la qualité de vie au travail et à la productivité des ressources humaines.

5. Ressources

• *Les ressources humaines*

Au 31 mars 1988, la Régie comptait 305 employés permanents, dont 264 à temps plein et 41 à temps partiel. Le recours au temps partiel permet notamment une meilleure adéquation entre les services offerts par la Régie et les besoins du public, tout en offrant aux employés la possibilité de travailler dans un cadre qui peut répondre à leurs exigences personnelles, familiales ou autres. Les postes qu'ils occupaient représentaient 285 équivalents plein temps, à même un effectif autorisé de 298[1]. À eux seuls, les 33 bureaux que la Régie maintient à l'intention du public ainsi que son service téléphonique central regroupaient 240 de ces employés. Les autres, soit une soixantaine, assuraient au niveau du siège social la coordination des activités, de même que la bonne marche des services de soutien destinés à appuyer les diverses opérations. On trouvera au tableau 2 les postes occupés à la Régie selon les principales catégories au 31 mars 1988 ainsi que les modifications survenues depuis quatre ans à l'enveloppe des postes.

En plus de ses employés permanents, la Régie a eu recours, pendant l'exercice, à des employés occasionnels représentant au total 23 années-personnes. Cet apport visait principalement à répondre aux exigences accrues de service en période de pointe (janvier à mai), alors que s'effectuent la majorité des renouvellements de baux.

Parmi les 305 employés de la Régie en poste au 31 mars 1988, on dénombrait les 39 régisseurs qui entendent les demandes d'adjudiction et en décident ainsi que 8 cadres supérieurs (2,5 %), 8 cadres intermédiaires (2,5 %) et 35 professionnels (11,5 %). Les femmes représentaient une part significative de ces groupes puisqu'elles comptaient pour 43 % des régisseurs, 20 % des cadres supérieurs et intermédiaires et 40 % des professionnels, soit 35 personnes au total.

En outre, 15 employés venaient de diverses communautés culturelles et 4 étaient des personnes handicapées. Conformément aux politiques gouvernementales, la Régie entend refléter le mieux possible les diverses composantes de la société québécoise au sein de son personnel.

1 Au 31 mars 1988, la Régie comptait 13 postes vacants.

Tableau 2

Postes réguliers occupés aux 31 mars 1985, 1986, 1987 et 1988

Catégorie	31 mars 1985	31 mars 1986	31 mars 1987	31 mars 1988	Variation entre 85-03 et 88-03	
					Nombre	Pourcentage
Direction	S : 2	S : 2	S : 3	S : 3	1	50,0
Régisseurs	R : 31	R : 38,5	R : 38,5	R : 38,5	7,5	24,2
Cadres supérieurs	R : 3	R : 3	R : 2	R : 2	− 1	−33,3
	S : 8	S : 7	S : 7	S : 6	− 2	−25,0
	T : 11	T : 10	T : 9	T : 8	− 3	−27,3
Professionnels et	R : 36	R : 25,8	R : 19	R : 19	−17	−47,2
cadres intermédiaires	S : 20	S : 21	S : 24	S : 24	4	20,0
	T : 56	T : 46,8	T : 43	T : 43	−13	−23,3
Personnel de bureau	R : 153	R : 136,9	R : 146,3	R : 139,5	−13	− 8,5
	S : 31	S : 48	S : 52	S : 53	22	71,0
	T : 184	T : 184,9	T : 198,3	T : 192,5	8,5	4,6
Total	**R : 223**	**R : 204,2**	**R : 205,8**	**R : 199**	**−24**	**−10,8**
	S : 61	**S : 78**	**S : 86**	**S : 86**	**25**	**41,0**
	T : 284	**T : 282,2**	**T : 291,8**	**T : 285**	**1**	**0,4**

Légende : R : Régions (bureaux)
S : Siège social
T : Total

Note : Les postes réguliers autorisés de la Régie ont été les suivants :

1985 : 330
1986 : 298
1987 : 298
1988 : 298

La *Loi sur la protection des non-fumeurs dans certains lieux publics*

La Régie a consolidé l'application des dispositions de la loi précitée et de la directive qu'elle a adoptée à cet effet. Ainsi, il y est interdit de fumer dans les salles d'attente, d'audition, de conciliation et de réunion et dans les aires où les préposés aux renseignements reçoivent le public.

• *Les ressources informationnelles*

À la Régie, la gestion des ressources informationnelles fait appel à une technologie qui s'appuie sur un mini-ordinateur, plus spécifiquement le système 38 d'IBM, qui se trouve au siège social de Montréal.

Les huit plus importants bureaux de la Régie, ceux de Montréal (5), Québec, Longueuil et Laval, ont maintenant un accès direct à ce système à l'aide de 42 terminaux répartis selon le volume d'activité de chacun.

Ces huit bureaux traitent à eux seuls près de 80 % des demandes déposées à la Régie. Ils disposent pour le faire de supports informatiques et bureautiques englobant toutes les étapes du traitement des demandes : codification et ouverture des dossiers, planification des auditions et convocation des parties, calcul des augmentations de loyer le cas échéant, production des décisions, suivi du traitement des dossiers, etc.

L'accès direct à un tel soutien informatisé permet d'optimiser la contribution des ressources humaines dont la Régie dispose pour entendre les demandes et assurer leur traitement. Les demandes peuvent ainsi procéder dans les meilleurs délais, avec l'assurance d'un suivi complet.

La Régie se préoccupe aussi de l'efficacité de ses autres bureaux qui, en raison d'un volume moins élevé, ne justifient pas un accès direct à l'informatique. Dans leur cas, la saisie des données découlant du traitement des dossiers s'effectue en différé, mais néanmoins de façon à rendre disponibles tous les rapports nécessaires à la planification et au suivi des activités concernées.

Non seulement les gestionnaires mais les préposés au traitement disposent ainsi d'une information complète et détaillée sur les opérations dont ils ont charge. Ceci offre la possibilité, notamment, d'affecter au mieux les ressources disponibles et de tenir compte dans leur répartition des exigences du service à rendre.

Le système informatique permet en outre aux préposés aux renseignements de la Régie d'informer aussitôt les parties intéressées de l'état de traitement d'une demande.

Au cours de l'exercice 1987-1988, on retrouvait, parmi les projets visant la gestion des ressources informationnelles, les mesures suivantes :

— compléter le développement de la banque de jurisprudence informatisée qui est actuellement opérationnelle au plan technique ;

— analyser les besoins en termes d'acquisition d'équipement pour assurer notre capacité de réaliser les mandats actuels et d'assurer le développement de nouvelles actions. C'est ainsi que nous avons récemment changé de modèle pour augmenter la capacité mémoire et la vitesse de traitement de l'unité centrale du système 38 ;

— doter la Direction de la conciliation d'un terminal du système 38 lui permettant d'accéder à des programmes adaptés en fonction des responsabilités qui y sont assumées ;

— réviser les méthodes de travail des bureaux non mécanisés et en développer pour les bureaux mécanisés afin d'améliorer l'encadrement des activités ;

— réviser le contenu des rapports de contrôle et d'anomalies afin que ces outils de support à la gestion des bureaux soient mieux adaptés aux besoins et surtout aux capacités de traitement des usagers ;

— développer un système de gestion pour le placement des occasionnels afin de réduire le temps de travail nécessaire à ces opérations portant sur plus de 3 000 offres de service actives (classement des offres, support à la sélection, relance et épuration, etc.) ;

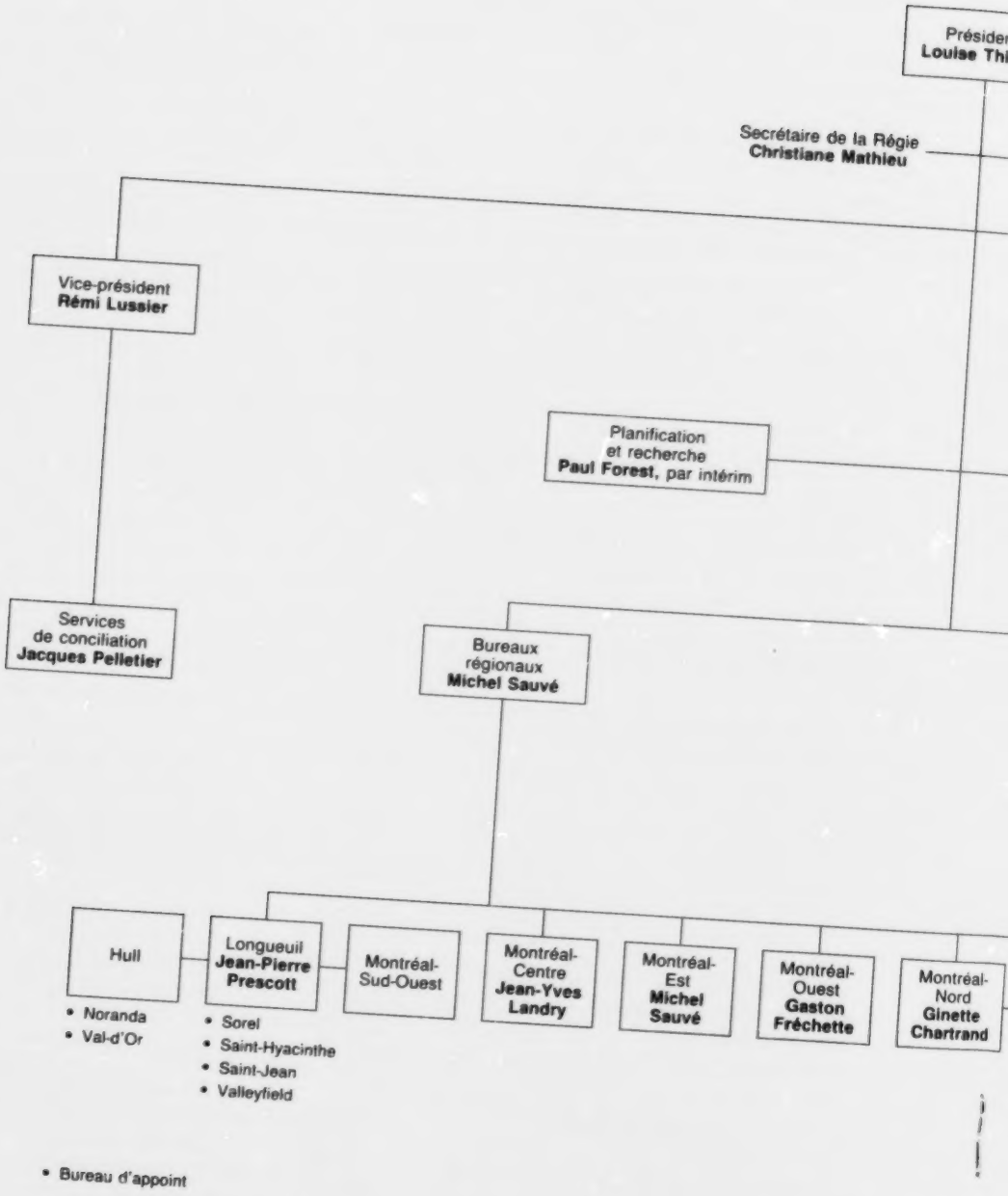
— développer un système pour la saisie des demandes de remboursement des frais exigibles (bureaux locaux et siège social) afin d'alimenter le système SYGBEC compte tenu de la délégation de cette responsabilité à la Régie ;

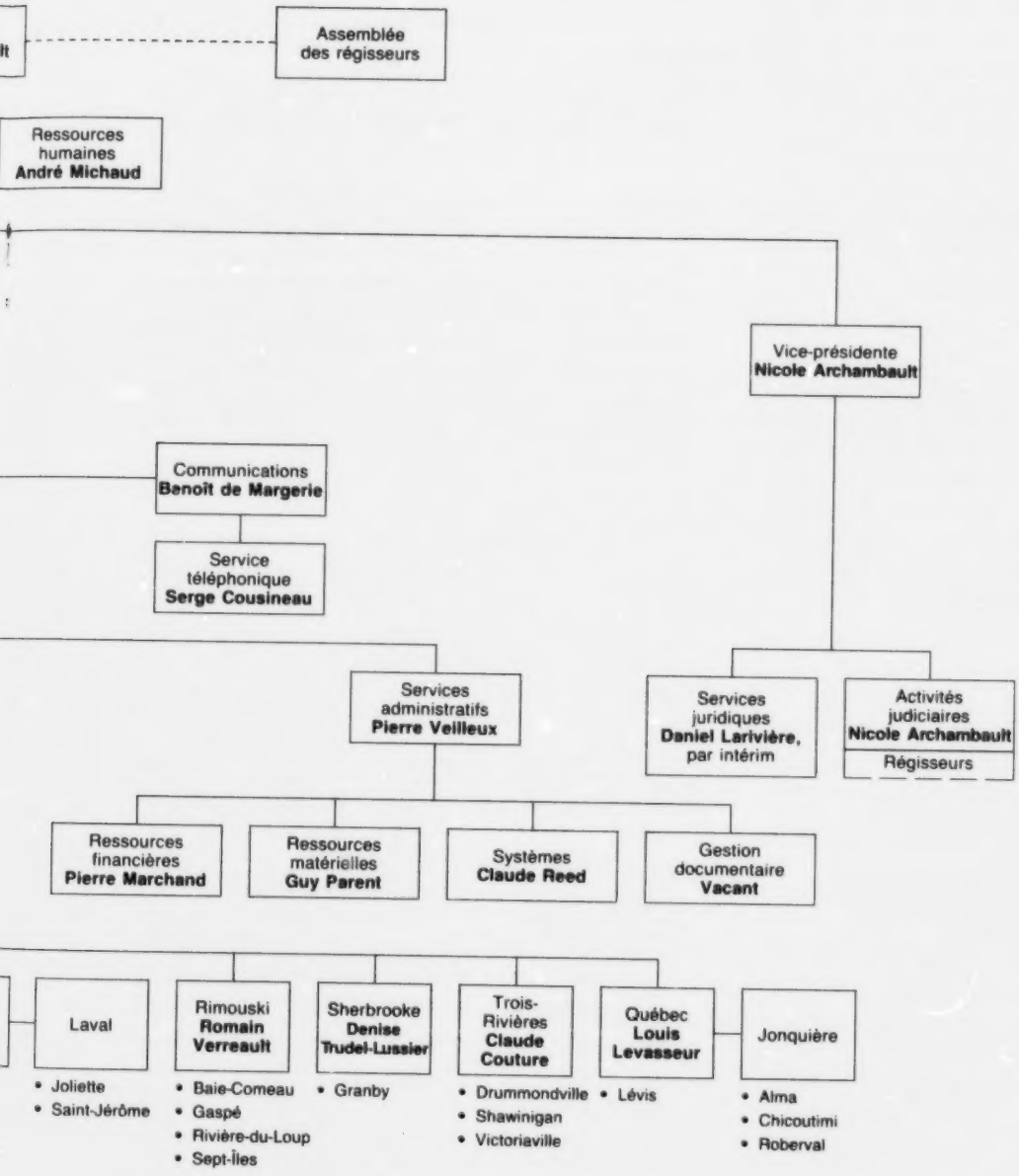
— acquérir et installer sept nouveaux micro-ordinateurs et les logiciels nécessaires pour répondre aux besoins de différentes directions du siège social de la Régie.

• *Les ressources financières*

Le tableau 3 présente l'état comparatif des dépenses de l'organisme pour les années 1986-1987 et 1987-1988, et le tableau 4, le coût unitaire des demandes traitées par la Régie depuis 1980-1981. Les dépenses totales pour 1987-1988 ont été de 13 018 700 $, par rapport à 11 849 600 $ en 1986-1987. Il faut noter, cependant, que les frais de location d'espace ont été incorporés au budget de la Régie à compter de 1985-1986, à la suite d'un changement apporté dans la comptabilisation de ces dépenses. Si l'on exclut ces

Régie du logement
Organigramme au 31 mars 1988




Assemblée des régisseurs
Ressources humaines André Michaud
Vice-présidente Nicole Archambault
Communications Benoit de Margerie
Service téléphonique Serge Cousineau
Services administratifs Pierre Veilleux
Services juridiques Daniel Larivière, par intérim
Activités judiciaires Nicole Archambault
Régisseurs
Ressources financières Pierre Marchand
Ressources matérielles Guy Parent
Systèmes Claude Reed
Gestion documentaire Vacant
Laval
• Joliette
• Saint-Jérôme
Rimouski Romain Verreault
• Baie-Comeau
• Gaspé
• Rivière-du-Loup
• Sept-Îles
Sherbrooke Denise Trudel-Lussier
• Granby
Trois-Rivières Claude Couture
• Drummondville
• Shawinigan
• Victoriaville
Québec Louis Levasseur
• Lévis
Jonquière
• Alma
• Chicoutimi
• Roberval

frais de location d'espace pour permettre la comparaison avec les années antérieures, les dépenses pour 1986-1987 et 1987-1988 s'élèvent à 10 071 000 $ et 10 854 000 $ respectivement. D'après ces données, on peut constater que, depuis huit ans, le coût unitaire du traitement d'une demande est passé de 120 $ à 71 $, soit une diminution de plus de 40 %, alors que l'indice des prix à la consommation a augmenté de plus de 45 % au cours de la même période.

Le coût par demande s'avère encore moins élevé si l'on tient compte des revenus de près d'un million de dollars encaissés par la Régie, puisque le déboursé net n'est plus que de 64 $ par demande en 1987-1988. Les revenus proviennent presque en totalité de la perception, depuis 1982, des frais de 20 $ prélevés pour les demandes autres que celles de fixation ou de révision de loyer.

La plus grande part des dépenses de la Régie, soit les trois quarts environ, a servi à couvrir le coût du personnel à son emploi (9 400 000 $). Les autres dépenses, dites de fonctionnement, représentent les divers frais de communications, services, loyers, fournitures et équipement requis, ainsi que certains autres déboursés moins importants. Comme les dépenses de fonctionnement sont devenues peu compressibles, c'est primordialement par le rendement accru de ses ressources humaines que la Régie a pu enregistrer des gains de productivité, tout en diversifiant ses services et en augmentant leur qualité.

Tableau 3

État comparatif des dépenses pour les années budgétaires 1986-1987 et 1987-1988 (en milliers de dollars)

	1986-1987	1987-1988
01- Traitements	8 236,3	8 857,7
02- Autres rémunérations	484,8	538,9
03- Communications	394,3	619,9
04- Services	193,2	213,6
05- Entretien	88,9	97,6
06- Loyers	1 846,9	2 167,3
07- Fournitures	193,7	223,4
08- Équipement	376,5	290,7
11- Autres dépenses	35,0	9,6
13- Prêts, placements et avances	0,0	0,0
Total	**11 849,6**	**13 018,7**

Tableau 4

Coût par demande, 1980-1981 à 1987-1988

Exercice	Volume de demandes traitées[1] (a)	Dépenses $ courants[2] '000 $ (b)	Dépenses $ constants (Base : 1980) '000 $ (c)	Coût par demande $ (c/a)	Dépenses nettes $ courants '000 $ (d)	Dépenses nettes $ constants (Base : 1980) '000 $ (e)	Coût net par demande $ (e/a)	IPC Montréal (Base : 100)
1980-1981[3]	68 821	9 324,1	8 285,1	120	9 324,1	8 285,1	120	112,5
1981-1982	64 842	10 227,1	8 123,2	125	10 227,1	8 123,2	125	125,8
1982-1983	138 647	10 997,4	8 149,2	59	10 120,5	7 499,4	54	135,0
1983-1984	98 985	10 191,0	7 198,6	72	9 281,0	6 555,8	66	141,6
1984-1985	85 414	9 713,5	6 630,4	78	8 868,6	6 053,6	71	146,5
1985-1986	76 190	9 788,1	6 355,9	83	8 939,7	5 805,0	76	154,0
1986-1987	82 315	10 070,9	6 255,2	76	9 076,2	5 637,4	68	161,0
1987-1988	91 837	10 854,0[P]	6 487,7	71	9 854,0[P]	5 890,0	64	167,3[P]

Légende : P : prévision

1 Pour l'année civile qui prend fin dans l'exercice concerné.

2 Excluant en 1985-1986, 1986-1987 et 1987-1988, pour comparaison avec les années antérieures, les frais de location d'espace incorporés au budget de la Régie.

3 Commission des loyers, puis Régie du logement à compter du 1er octobre 1980.

- ***Les ressources matérielles***

Le Service des ressources matérielles doit procurer aux unités de l'organisme toutes les facilités matérielles et techniques nécessaires à la réalisation efficace, efficiente et économique des mandats qui leur sont confiés. Avec son expertise et les moyens dont il dispose, le Service peut ainsi apporter une contribution importante à la réalisation de projets qui contribuent notamment à maintenir, sinon hausser, la qualité de l'accueil fait à la clientèle.

Au cours de l'exercice, le Service s'est particulièrement distingué sur trois plans. En premier lieu, le projet d'aménagement des salles d'attente à partir de critères prédéterminés a été mené à terme. Se voulant l'un des moyens utilisés par la Régie pour faciliter l'accès de ses bureaux, ce projet a été réalisé soit dans le cadre de déménagement de bureaux, soit par un réaménagement plus conforme aux objectifs poursuivis. Les bureaux visés par cette phase finale sont ceux de Jonquière, Sherbrooke, Granby, Baie-Comeau, Trois-Rivières, Noranda, Chicoutimi et Alma.

D'autre part, une étude administrative du service a été entreprise à la suite des modifications importantes qui ont été apportées relativement à l'encadrement réglementaire et au transfert de certains champs de responsabilité jusqu'alors assumés par les organismes centraux. Un volet de cette étude consistera à examiner l'opportunité d'informatiser certains secteurs d'activités du service : si l'examen est favorable, des propositions seront formulées à cet égard. Cette étape de l'étude s'achèvera au cours du prochain exercice financier.

Enfin, une entente a été négociée avec le ministère des Approvisionnements et Services dans le but d'assurer à la Régie un service de postes et messageries qui soit plus efficace et plus économique. Le projet a été implanté en fin d'année et les premières constatations sont à la mesure des objectifs recherchés.

Chapitre II
L'information

1. Le mandat d'information de la Régie

En vertu de la loi, la Régie est tenue d'informer les propriétaires et les locataires des droits et obligations qui résultent du bail d'un logement. Pour ce faire, la Régie a fait appel à une gamme de moyens dont certains s'adressent à l'individu et d'autres, à la collectivité.

L'information qu'elle diffuse, tout en voulant être simple et à la portée de chacun, doit respecter scrupuleusement le cadre de la loi et faire preuve d'un juste équilibre dans la présentation des droits et obligations des parties. C'est une condition essentielle à sa crédibilité.

Parmi les moyens de communication largement utilisés auprès des citoyens, on compte les renseignements téléphoniques et les rencontres personnalisées dans chaque bureau.

Quant aux moyens utilisés pour rejoindre la collectivité, on dénombre parmi les plus importants les médias écrits et électroniques, les séances d'information et la distribution d'une riche documentation.

2. L'information de nature individuelle

En 1987, plus de 900 000 citoyens ont téléphoné à la Régie ou s'y sont rendus pour obtenir des renseignements ou recevoir de l'aide dans des situations souvent difficiles et parfois critiques.

Le tableau 5 indique le volume d'appels et de visites enregistré dans chaque région pour 1987, avec le chiffre correspondant pour 1986. Ces données montrent que le volume global est demeuré à peu près stable, la baisse au téléphone étant compensée par une hausse d'amplitude semblable au comptoir.

Les renseignements sollicités vont de la demande la plus simple à la résolution de difficultés complexes. Pour y répondre, les préposés de la Régie disposent d'un guide complet, constamment mis à jour et réunissant sous des thèmes très concrets l'ensemble des règles qui régissent les rapports entre propriétaires et locataires, et les situations qui en résultent. Les préposés disposent aussi, à l'aide de terminaux, d'un accès direct aux fichiers tenus sur informatique et peuvent ainsi informer sur-le-champ toute personne de l'état de son dossier à la Régie.

Tableau 5

Demandes de renseignements et de services en 1986 et 1987

Régions	Au bureau		Au téléphone		Total	
	1986	1987	1986	1987	1986	1987
Hull	14 576	11 625	20 090	9 448	34 666	21 073
Jonquière	9 442	11 097	30 109	26 914	39 551	38 011
Laval	20 086	26 384	17 817	10 964	37 903	37 348
Longueuil	29 545	35 740	33 022	33 851	62 567	69 591
Montréal-Centre	31 390	32 308	0	0	31 390	32 308
Montréal-Est	26 426	29 046	0	0	26 426	29 046
Montréal-Nord	18 130	27 046	0	0	18 130	27 046
Montréal-Ouest	22 012	28 231	0	0	22 012	28 231
Montréal-Sud-Ouest	16 085	16 493	0	0	16 085	16 493
Québec	13 833	18 800	9 452	10 334	23 285	29 134
Rimouski	11 544	13 891	27 718	28 789	39 262	42 680
Sherbrooke	14 294	18 056	36 566	37 156	50 860	55 212
Trois-Rivières	19 347	18 011	50 864	41 591	70 211	59 602
Service de renseignements téléphoniques[1]	4 546	4 802	443 220	426 196	447 766	430 998
Total	**251 256**	**291 530**	**668 858**	**625 243**	**920 114**	**916 773**

1 Ce service reçoit les appels des régions métropolitaines de Montréal, Québec et Hull.

Le tableau 6 indique l'importance relative des principales demandes de renseignements et de services présentées à la Régie en 1987.

On y constate que les demandes de renseignements représentent 78,9 % de l'ensemble des demandes au comptoir et la quasi-totalité (99 %) des demandes au téléphone.

Parmi les demandes de renseignements au comptoir, les plus fréquentes portent sur le paiement de loyer (19,5 %), la hausse de loyer (13,1 %) et les réparations et l'entretien (8,3 %). Quant aux demandes de services au comptoir, 59,3 % d'entre elles concernent la remise de documentation.

En ce qui a trait aux demandes de renseignements au téléphone, les plus importantes sont les demandes portant sur la sous-location, la cession ou le bris de bail (17,1 %), la hausse de loyer (13,3 %) et le renouvellement ou la conclusion d'un bail (10,7 %). Les demandes de services au téléphone portent, tout comme au comptoir, principalement sur la remise de documentation.

Tableau 6

Importance relative des demandes de renseignements en 1987

	Au comptoir (%)	Au téléphone (%)
Total des demandes	**100,0**	**100,0**
Demandes de renseignements	78,9	99,0
Demandes de services	21,1	1,0
Demandes de renseignements	**100,0**	**100,0**
Adresses et heures d'ouverture des bureaux	0,7	2,7
Accès au logement et visites	1,5	2,7
Bruit	2,8	2,8
Chauffage	1,2	1,6
Déguerpissement	2,8	1,9
Délai de la décision	1,2	1,3
Délai de l'audition	1,5	1,3
État du dossier	2,9	2,1
Hausse de loyer	13,1	13,3
Paiement de loyer	19,5	8,6
Preuve devant la Régie	2,3	1,4
Rectification, rétractation, révision, appel	2,3	1,3
Règlement de procédure	2,8	2,8
Renouvellement ou conclusion d'un bail	6,3	10,7
Réparation, entretien	8,3	9,7
Reprise de possession	5,2	5,4
Sous-location, cession et bris de bail	7,7	17,1
Vermine, animaux	1,6	2,8
Autres renseignements	16,4	10,7
Demandes de services	**100,0**	**100,0**
Dépôt ou retrait de pièces au dossier	14,1	7,2
Photocopies de documents	10,8	9,8
Remise de documentation	59,3	54,4
Divers	15,8	28,6

Tableau 6 (suite)

Importance relative des demandes de renseignements en 1987

3. L'information de nature collective

L'information de nature collective permet à la Régie de se rapprocher des milieux et des groupes auprès desquels sa présence est nécessaire et dont elle cherche à respecter les attentes et les besoins spécifiques, notamment les personnes âgées, les membres des communautés culturelles, les locataires à revenus modestes et les petits propriétaires. L'information de nature collective vise essentiellement à prévenir les conflits, à anticiper les problèmes afin de tenter de les résoudre avant qu'ils ne deviennent aigus. Tout en visant à expliquer les obligations, les droits et les recours liés à un bail, elle tente de modifier les comportements et d'inciter les propriétaires et les locataires à avoir des rapports empreints de cordialité, de franchise et d'honnêteté. Elle leur indique les divers moyens d'y parvenir.

L'information collective est, à la Régie, en bonne partie assurée par son programme de communications régionales, donc réalisée par son réseau de bureaux régionaux et locaux.

Dispensée essentiellement par ces derniers sur le terrain, l'information collective revêt presque obligatoirement une dimension communautaire, qui lui permet de répondre aux besoins du milieu mieux qu'on ne pourrait le faire de façon centralisée.

Quant à l'utilisation des médias électroniques, la Régie y a largement recours par le biais de participations à des entrevues dans le cadre d'émissions d'affaires publiques et de lignes ouvertes.

La presse écrite, pour sa part, est aussi mise à contribution par la publication de nombreux articles, la plupart d'entre eux trouvant leur origine dans la documentation que la Régie met à sa disposition.

Deux actions publicitaires ont été menées au cours de l'année financière. La première, sous forme d'un cahier spécial distribué, en janvier, dans la région métropolitaine de Montréal, incitait la population de propriétaires et de locataires à s'entendre à l'amiable en matière de hausse de loyer et de renouvellement de bail en fournissant aux uns et aux autres tous les renseignements pertinents. La seconde faisait connaître à l'ensemble de la population du Québec certaines des principales dispositions prévues à la Loi amendant la Loi sur la Régie du logement et portant sur la levée du moratoire sur la transformation de logements locatifs en copropriété divise.

4. La documentation

La Régie met à la disposition des propriétaires et des locataires un éventail important de publications (une trentaine de titres) qui leur permettent de mieux saisir la portée des obligations et des droits qu'ils contractent à la signature d'un bail ainsi que des recours qu'ils ont auprès de la Régie advenant des difficultés. D'autres titres font état des divers services offerts par la Régie, dont le service de conciliation.

Ces publications, également disponibles en anglais, sont distribuées par l'entremise des bureaux de la Régie ainsi que par Communication-Québec.

Outre les publications proprement dites, la Régie met à la disposition des propriétaires et des locataires un certain nombre de formulaires et de lettres types qui peuvent faciliter les échanges entre eux ou, tout au moins, permettre que ces échanges se fassent conformément aux modalités prévues par la loi.

Chapitre III
La conciliation

1. Cadre général

La Régie du logement a pour mandat de décider des demandes qui lui sont soumises, mais elle est aussi chargée de promouvoir le règlement à l'amiable des différends entre propriétaires et locataires. Elle leur offre à cette fin son service de conciliation.

Ce service découle du mandat général de conciliation que la loi confie à la Régie et qui lui permet, si les parties y consentent, de charger un conciliateur de les rencontrer et de tenter d'arriver à une entente. L'agent de conciliation joue alors un rôle d'intermédiaire entre les parties, de personne-ressource auprès de celles-ci, en demeurant néanmoins tout à fait neutre. L'expérience tend à montrer que l'intervention de conciliation permet dans bon nombre de cas de trouver une solution à l'amiable au différend entre les parties et leur offre la possibilité de meilleures relations entre elles.

2. Appréciation

En 1987, la Régie a offert aux parties à un litige les services d'un agent de conciliation dans 12 009 cas ; son intervention a été acceptée par les deux parties dans 7 200 d'entre eux, dont environ quatre sur cinq (5 851 sur 7 200) se sont soldés par un règlement. On note que l'intervention préliminaire de l'agent, c'est-à-dire l'offre de service qu'il fait aux parties et les échanges qui l'accompagnent, a donné lieu à une solution dans près de 30 % des cas (*voir tableau 7*). Le simple fait d'offrir la conciliation a, dans ces cas, un effet favorable sur les communications entre les parties, qui reprennent alors ou poursuivent leur recherche d'une solution au litige.

Dans bon nombre de cas, l'intervention de l'agent de conciliation se limite aussi à des gestes de médiation et ne requiert pas la tenue d'une séance avec les parties. Cette forme d'intervention s'exerce à la faveur de conversations téléphoniques ou lors d'une rencontre avec l'une ou l'autre partie au litige. L'expérience démontre qu'en prenant ainsi contact avec une partie, en complétant l'information qu'elle possède ou en s'assurant de sa compréhension de ses droits ou obligations, il peut s'opérer un changement de perception et d'attitude mettant fin au litige. La médiation, comme mode d'intervention, est particulièrement utile dans les régions où les distances rendent difficile et coûteuse la réunion des parties avec l'agent de conciliation.

La tenue des séances de conciliation et les gestes de médiation posés auprès des parties ont permis à celles-ci d'en arriver à un règlement dans 5 851 cas, dont 3 782 concernaient la fixation de loyer. Ce type de litige et la façon dont il se dénoue illustrent bien les rapprochements qui peuvent se produire dans une conciliation réussie et les types de compromis susceptibles d'émerger. Souvent, le désaccord quant à l'augmentation de loyer s'explique par des griefs accumulés, et le refus de l'augmentation n'est que le moyen emprunté pour obtenir compensation ou redressement. La demande d'augmentation d'un locateur peut aussi trouver contrepartie dans une démarche du locataire pour faire diminuer le loyer. À l'inverse, une fois des mesures prises ou des correctifs apportés, l'augmentation de loyer peut ne plus susciter de difficulté.

Les 2 069 autres cas traités par cette forme d'intervention concernaient des matières aussi diverses que la reprise de possession, la résiliation du bail, la réclamation de dommages-intérêts, le recouvrement de loyer impayé, etc. Comme lors d'ententes sur le loyer, les accords produits par voie de conciliation dans d'autres domaines illustrent bien les accommodements que les échanges entre les parties rendent possibles. Les participants comprennent généralement que ceux-ci n'ont pas pour objet de relever une partie de ses obligations non plus que de la priver de ses droits, mais plutôt d'en venir au meilleur arrangement que dictent les circonstances.

Les deux exemples suivants, tirés des dossiers de conciliation, sont révélateurs des rapprochements que peut permettre la séance de conciliation et des accommodements qu'elle rend possibles.

— Le propriétaire avait produit une demande de fixation de loyer pour l'année 1987 et s'apprêtait à faire de même pour l'année 1988. Le locataire refusait les augmentations demandées en raison de différentes réparations non effectuées dans son logement. Lors de la séance de conciliation, le propriétaire a accepté d'effectuer les réparations demandées. Les parties, après échange, se sont entendues sur le loyer applicable à l'année 1987, de même que sur celui de l'année 1988.

— Lors d'une même séance de conciliation, le propriétaire et le procureur du locataire ont réglé les quatre litiges, dont ils avaient saisi la Régie du logement. D'une part, le locataire a accepté la demande de reprise de possession de son logement

afin que le propriétaire y loge son fils. D'autre part, le propriétaire a accordé au locataire une indemnité de 300 $ comme règlement des demandes de retenue et de diminution de loyer que ce dernier avait déposées. Les parties se sont également entendues sur l'augmentation de loyer qui faisait l'objet d'une mésentente entre elles depuis près d'un an.

L'expérience de l'exercice confirme à nouveau que peu de litiges ne se prêtent pas à la conciliation lorsque les parties acceptent de discuter de leur différend d'une façon ouverte à l'entente. Cette même expérience, comme celles des exercices précédents, montre aussi qu'une intervention réussie produit des effets positifs sur l'ensemble des relations entre les parties, et que les autres points de désaccord trouvent aussi fréquemment leur solution.

En 1988, la Régie s'est fixé comme objectif le règlement de 10 000 demandes par voie de conciliation, par rapport aux 6 000 ainsi réglées en 1987.

Tableau 7

Interventions spécifiques (séances) de conciliation de janvier à décembre 1987

	Règlement			
Offres d'intervention faites aux parties	**Offres acceptées par les parties (a)**	**Suivant l'intervention préliminaire (b)**	**Suivant la séance de conciliation et la médiation auprès des parties (c)**	**Total des règlements**
12 009	7 200	2 207	3 644	5 851
		30 % (a/b)	51 % (c/a)	81 %

Chapitre IV
L'adjudication des demandes

1. Statistiques générales

• *Les demandes reçues*

En 1987, 100 960 demandes ont été produites à la Régie ; il s'agit d'une augmentation de 14,6 % par rapport à 1986 et de 42,6 % par rapport à 1984. Cette augmentation provient en bonne partie des demandes civiles dont le volume s'est accru de 13 % par rapport à 1986. Après l'introduction de frais judiciaires en avril 1982, le nombre des demandes civiles est demeuré stable durant trois années ; depuis 1985, toutefois, il s'est sans cesse accru.

• *Les demandes traitées*

Au cours de l'année 1987, 91 837 demandes ont été traitées, laissant un solde au 31 décembre 1987 de 32 532 demandes à régler. Plus de 35 % des demandes examinées ont fait l'objet d'un règlement avant l'audition si l'on additionne les conciliations réussies, les ententes intervenues et les désistements produits en cours d'année.

• *Les délais d'attente*

En 1987, les délais d'attente pour les demandes civiles étaient de 65 jours entre la production de la demande et son audition, et de 98 jours entre cette production et l'émission de la décision. Les délais indiqués correspondent à la moyenne (pour l'ensemble des demandes) du nombre de jours écoulés entre le dépôt de la demande et l'audition ou l'envoi de la décision.

Parce que les demandes de fixation de loyer s'accumulent surtout de février à mai, leur audition se trouve étalée sur le reste de l'année.

Tableau 8

Demandes reçues entre 1984 et 1987, par région

Régions	1984	1985	1986	1987	Variation 1987-1986 (%)
Hull	2 957	3 322	3 715	4 189	12,8
Jonquière	1 407	1 463	1 504	1 552	3,2
Laval	4 620	5 467	6 081	6 956	14,4
Longueuil	6 999	7 739	8 866	10 143	14,4
Montréal-Centre	9 107	10 228	11 725	14 527	23,9
Montréal-Est	8 453	8 981	9 455	11 482	21,4
Montréal-Nord	6 318	6 961	8 517	9 600	12,7
Montréal-Ouest	13 307	14 459	16 193	18 739	15,7
Montréal-Sud-Ouest	4 736	5 715	6 732	7 832	16,3
Québec	6 583	7 646	7 890	8 352	5,9
Rimouski	1 582	1 529	1 703	1 486	−12,7
Sherbrooke	2 465	2 649	3 123	3 557	13,9
Trois-Rivières	2 255	2 573	2 610	2 545	−2,5
Total	**70 789**	**78 732**	**88 114**	**100 960**	**14,6**

Tableau 9

Demandes reçues de 1984 à 1987, par grandes catégories

	1984	1985	1986	1987	Variation 1987-1986 (%)
Ensemble des demandes	**70 789**	**78 732**	**88 114**	**100 960**	**14,6**
Demandes civiles[1]	47 598	53 328	61 829	69 866	13,0
Demandes de fixation[2]	21 695	24 478	25 292	30 222	19,5
Demandes de révision de décision[3]	1 496	926	993	872	−12,2

1 Le volume comprend également les demandes portant sur la procédure.

2 Le volume comprend également les demandes de révision de loyer.

3 Il s'agit de réviser une décision portant sur la fixation de loyer.

Tableau 10

État global du traitement des demandes de 1984 à 1987

	1984	1985	1986	1987	Variation 1987-1986 (%)
Demandes en traitement au 1er janvier	29 693	15 068	17 610	23 409	32,9
Demandes reçues	70 789	78 732	88 114	100 960	14,6
Demandes traitées	85 414	76 190	82 315	91 837	11,6
— conciliations réussies	1 010	1 907	4 184	5 851	39,8
— ententes	11 738	10 934	12 342	14 042	13,8
— désistements	11 938	11 560	10 366	12 358	19,2
— remises sine die	322	516	419	1 113	165,6
— causes rayées	5 926	5 057	5 750	6 373	10,8
— décisions rendues	54 433	46 151	49 147	51 750	5,3
— autres	47	65	107	350	227,1
Demandes en traitement au 31 décembre	15 068	17 610	23 409	32 532	39,0
— attente d'audition	10 388	11 440	17 292	26 607	53,9
— attente de décision	3 499	4 726	4 621	5 067	9,7
— suspendues	1 181	1 444	1 496	858	−42,6

Tableau 11

Délais moyens de traitement en 1987 (causes civiles, en jours)

	Temps moyen d'attente pour une audition	Temps moyen d'attente pour obtenir une une décision
Ensemble du Québec	**65**	**98**
Région de Hull	44	72
— Hull	46	73
— Noranda	31	68
— Val-d'Or	34	68
Région de Jonquière	57	96
— Alma	54	94
— Chicoutimi	51	101
— Jonquière	53	81
— Roberval	77	109
Région de Laval	66	88
— Joliette	53	73
— Laval	65	90
— Saint-Jérôme	71	88
Région de Longueuil	43	80
— Longueuil	43	77
— Saint-Hyacinthe	35	73
— Saint-Jean	50	81
— Sorel	40	95
— Valleyfield	46	92
Montréal-Centre	63	89
Montréal-Est	67	100
Montréal-Nord	66	108
Montréal-Ouest	68	110
Montréal-Sud-Ouest	72	102
Région de Québec	87	132
— Lévis	90	127
— Québec	87	132
Région de Rimouski	76	118
— Baie-Comeau	79	122
— Gaspé	85	141
— Rimouski	69	106
— Rivière-du-Loup	65	96
— Sept-Îles	94	143
Région de Sherbrooke	55	83
— Granby	44	70
— Sherbrooke	59	87
Région de Trois-Rivières	83	119
— Drummondville	73	98
— Shawinigan	90	114
— Trois-Rivières	80	118
— Victoriaville	96	150

• *La nature des demandes*

Le tableau 12 indique la nature des demandes reçues en 1986 et en 1987 selon le statut des demandeurs. On constate qu'en 1987 les demandes civiles représentaient 65 % de l'ensemble des demandes, tandis que les demandes de fixation et de révision de loyer comptaient pour 30 %. Comme on l'a déjà noté, ce tableau permet de constater que l'augmentation substantielle du volume des demandes en 1987 provient en grande partie de la hausse des demandes civiles.

La plupart des demandes, soit 85 % d'entre elles, ont été présentées par les locateurs, alors que 15 % provenaient de recours exercés par les locataires. À cause de l'obligation faite au locateur et non au locataire de requérir la détermination du loyer si l'augmentation qu'il demande n'est pas acceptée par ce dernier, les locateurs ont déposé la presque totalité des demandes de fixation ou de révision de loyer. Les demandes de cette nature ne proviennent en effet du locataire que s'il s'agit d'un nouveau locataire qui veut faire réviser un loyer supérieur à celui payé précédemment, ou ayant fait l'objet d'une fausse déclaration. Pour ce qui est des demandes civiles, une demande sur sept provenait du locataire.

Tableau 12

Nature des demandes soumises à la Régie en 1986 et 1987

	Nombre		Part de l'ensemble %		Part du scus-ensemble %	
	1986	1987	1986	1987	1986	1987
Ensemble des demandes	**88 114**	**100 960**	**100,0**	**100,0**	—	—
Demandes du locataire	**14 131**	**14 712**	**16,0**	**14,6**	—	—
Demandes du locateur	**73 983**	**86 248**	**84,0**	**85,4**	—	—
Demandes civiles	58 048	65 826	65,9	65,2	100,0	100,0
Demandes du locataire	11 109	11 330	12,6	11,2	19,1	17,2
— Recouvrement d'argent, dommages-intérêts ou exécution en nature	2 314	2 378	2,6	2,4	4,0	3,6
— Diminution, retenue ou autorisation de dépôt de loyer	3 663	3 160	4,2	3,1	6,3	4,8
— Recouvrement d'argent, dommages-intérêts ou exécution en nature et diminution, retenue ou autorisation de dépôt de loyer	1 625	1 807	1,8	1,8	2,8	2,7
— Résiliation de bail	1 003	1 025	1,1	1,0	1,7	1,6
— Recouvrement d'argent, dommages-intérêts ou exécution en nature et résiliation de bail	496	439	0,6	0,4	0,9	0,7
— Diminution, retenue ou autorisation de dépôt de loyer et résiliation de bail	273	274	0,3	0,3	0,5	0,4
— Autres	1 735	2 247	2,0	2,2	3,0	3,4
Demandes du locateur	46 939	54 496	53,3	54,0	80,9	82,8
— Maintien dans les lieux	1 977	2 201	2,2	2,2	3,4	3,3
— Recouvrement d'argent, dommages-intérêts ou exécution en nature	20 254	24 268	23,0	24,0	34,9	36,9
— Résiliation de bail	3 130	3 130	3,6	3,1	5,4	4,8
— Recouvrement d'argent, dommages-intérêts ou exécution en nature et résiliation de bail	20 312	24 006	23,1	23,8	35,0	36,5
— Autres	1 266	891	1,4	0,9	2,2	1,4
Demandes de fixation ou de révision de loyer	25 292	30 222	28,7	29,9	100,0	100,0
— Demandes du locataire	1 040	1 412	1,2	1,4	4,1	4,7
— Demandes du locateur	24 252	28 810	27,5	28,5	95,9	95,3
Demandes de révision de décision	993	872	1,1	0,9	100,0	100,0
— Demandes du locataire	215	234	0,2	0,2	21,7	26,8
— Demandes du locateur	778	638	0,9	0,6	78,3	73,2
Demandes portant sur la procédure	3 781	4 040	4,3	4,0	100,0	100,0
— Demandes du locataire	1 767	1 736	2,0	1,7	46,7	43,0
— Demandes du locateur	2 014	2 304	2,3	2,3	53,3	57,0

2. Fixation de loyer

Les loyers sont fixés par la Régie, sur la base d'un règlement adopté par le Gouvernement et selon les données propres à chaque cas. Le règlement prévoit l'application d'un certain nombre d'indices qui tiennent compte de l'évolution des coûts de chaque composante ou élément constitutif du prix payé pour un logement. Ces composantes comprennent, d'une part, les divers frais d'exploitation, d'autre part, la rémunération du capital investi dans l'immeuble.

Dans le cas des frais d'exploitation, exception faite des taxes et des assurances où l'on compare les coûts applicables à l'immeuble d'une année à l'autre, le loyer est ajusté suivant des indices établis d'après les conditions prévalant sur le marché. La rémunération du capital comporte pour sa part deux aspects, soit la prise en compte des fonds investis en dépenses d'immobilisation et l'ajustement, dans une perspective de croissance modérée, du rendement produit par l'immeuble. On trouvera ci-après une description plus détaillée de la méthode de fixation.

On trouvera au tableau 13 les taux d'ajustement (indices) appliqués aux diverses composantes du coût d'un logement pour les années 1984 à 1987 en vertu de la méthode actuelle de fixation.

Tableau 13

Taux d'ajustement appliqués aux diverses composantes du coût d'un logement, 1984 à 1987

Composantes du coût d'un logement	1984 en %	1985 en %	1986 en %	1987 en %
Mazout	6,0	4,0	2,5	−30,0
Gaz	4,0	0,0	2,5	9,0
Électricité[1]	3,0	0,0	2,5	5,4
Énergie (autres sources)	3,0	0,0	2,5	9,0
Entretien et services	7,0	3,0	4,0	4,5
Frais de gestion	8,0	4,0	4,0	7,5
Dépenses d'immobilisation	13,0	13,0	12,0	11,0
Revenu net	4,0	2,0	2,0	2,0

1 Le taux de 1987 est applicable au tarif domestique, au tarif général petite puissance et à tout autre tarif, à l'exception des tarifs multifamilial (1,2 %), bi-énergie (−37,0 %) et bi-énergie mensuel (- 30,0 %).

• *Les augmentations demandées et accordées*

Le tableau 14 présente les augmentations demandées à la Régie et celles qu'elle a accordées de 1984 à 1987. En 1987, les locateurs qui se sont adressés à la Régie ont demandé, en moyenne, 12,1 % d'augmentation, et ils se sont vu accorder des hausses de 5,6 %. En 1986, ces pourcentages étaient de 12,2 % et 5,2 % respectivement.

Tableau 14

Augmentations moyennes de loyer demandées et accordées, 1984 à 1987

	1984 en %	1985 en %	1986 en %	1987 en %
Augmentations moyennes demandées	15,0	13,5	12,2	12,1
Augmentations moyennes accordées	6,0	4,6	5,2	5,6

Les augmentations moyennes accordées par la Régie ont fluctué entre 4,6 % et 6,0 % de 1984 à 1987 (le taux maximum étant atteint en 1984). Le tableau 15, qui détaille la composition des augmentations moyennes accordées, permet de mieux comprendre l'évolution intervenue entre 1984 et 1987. En comparant les données de 1987 à celles de 1984, on constate qu'en 1987, malgré une augmentation globale de niveau comparable, les taxes sont trois fois plus importantes qu'en 1984, tandis que les parts du revenu net et de l'énergie ont diminué respectivement de moitié et des deux tiers par rapport à cette année.

Tableau 15

Composition des augmentations moyennes de loyer accordées, 1984 à 1987

	1984 en %	1985 en %	1986 en %	1987 en %
Taxes	0,5	0,9	1,1	1,4
Assurances	0,1	0,1	0,5	0,5
Énergie	0,6	0,2	0,3	0,2
Entretien et services	0,8	0,4	0,5	0,6
Frais de gestion	0,4	0,2	0,2	0,4
Revenu net	2,1	1,1	1,1	1,1
Sous-total	**4,5**	**2,9**	**3,7**	**4,2**
Dépenses d'immobilisation	1,5	1,7	1,5	1,4
Total	**6,0**	**4,6**	**5,2**	**5,6**

• *Description de la méthode de fixation*

Les loyers ne sont pas fixés à partir d'un taux unique d'augmentation. Ils sont fixés cas par cas, en fonction de critères établis par règlement. Pour déterminer l'augmentation de loyer, la méthode de fixation tient compte, d'une part, de la variation des frais de fonctionnement ou dépenses d'exploitation de

l'immeuble et, d'autre part, de la nécessité de rémunérer le capital qu'il représente, selon la part attribuable au logement. En résumé :

1° La méthode de fixation, si ce n'est dans le cas exceptionnel d'un loyer de faveur, ne remet pas en cause le loyer de base du logement, défini comme le loyer le plus bas payé au cours des douze mois qui précèdent la fin du bail. La méthode considère plutôt que le loyer existant, déterminé à l'origine par les conditions du marché, représente lors de la fixation d'un loyer le seuil à partir duquel des ajustements doivent être apportés (sans comparaison avec d'autres logements).

2° Le calcul de l'augmentation, suivant les prescriptions du règlement[1], peut être scindé en trois parties :

a) Ajustement des dépenses d'exploitation

Aux fins de cet ajustement, deux catégories de dépenses sont considérées :

- Taxes foncières et assurances

Le loyer est ajusté de façon à refléter la variation des coûts encourus aux fins de l'immeuble entre la période de douze mois qui se termine le 31 mars précédant la fin du bail, dite période considérée, et la période similaire qui précède (pour la fixation 1987, on a donc calculé la variation des coûts entre la période d'avril 1986 à mars 1987 par rapport à celle d'avril 1985 à mars 1986).

- Autres frais (énergie, entretien, gestion)

Le loyer est ajusté en appliquant à la somme de chacune des catégories de frais encourus durant la période considérée (pour la fixation 1987, celle d'avril 1986 à mars 1987) des taux ou pourcentages établis à partir de l'évolution de prix aussi représentatifs que possible sur le marché. Comme les frais de cette nature peuvent varier fortement d'une période à l'autre, on évite par l'usage de taux d'ajustement de trop brusques variations de loyer, à la baisse comme à la hausse, tout en prenant en considération l'ensemble des variations à moyen terme.

b) Ajustement des dépenses d'immobilisation

Dans le but de favoriser le maintien, voire l'amélioration des logements locatifs, la méthode considère les dépenses comme un ajout au capital de l'immeuble auquel s'applique un taux de rendement légèrement supérieur à celui obtenu d'une société de fiducie pour un dépôt à moyen terme. L'augmentation obtenue lors d'une année quelconque a pour effet de hausser le loyer de base des années subséquentes.

c) Ajustement du revenu net

La valeur d'un immeuble repose en premier lieu sur le rendement qu'il produit, déterminé par son revenu net (revenu brut moins dépenses d'exploitation). De façon à préserver cette valeur et, si la conjoncture s'y prête, à en permettre l'appréciation modérée, la méthode permet d'ajuster le revenu net de l'immeuble suivant la variation moyenne des taux d'intérêt hypothécaire sur un horizon de cinq ans et de faire intervenir un facteur d'appréciation, le cas échéant.

La Régie met à la disposition des citoyens, chaque année, un formulaire de calcul approximatif dont l'usage est maintenant répandu. Le formulaire permet à un propriétaire et à un locataire de calculer eux-mêmes ce que pourrait être une augmentation raisonnable en suivant un cheminement qui s'apparente à celui employé par la Régie, si elle doit elle-même intervenir.

1 Règlement sur les critères de fixation ou de révision de loyer.

Conclusion

Ce rapport d'activités serait bien incomplet s'il ne présentait en quelques lignes les perspectives d'avenir de notre organisme.

En novembre dernier, la Régie a réuni tout son personnel pour lui faire partager les orientations qu'elle se donne pour les prochaines années.

Ces orientations, issues à la fois de la réflexion de la direction sur l'action de la Régie depuis sa création il y a maintenant près de huit ans et de la large consultation menée auprès de son personnel au cours de l'année antérieure, sont au nombre de quatre.

La première et la plus importante : la Régie entreprendra une série d'actions concertées en vue de favoriser un climat plus harmonieux dans les rapports entre propriétaires et locataires en donnant à ceux-ci plus de moyens pour régler entre eux leurs conflits.

Elle développera, entre autres, ses services de renseignement et d'information en visant à les rendre plus aptes à répondre aux attentes de sa clientèle. Elle fera valoir les avantages indiscutables liés aux ententes négociées de gré à gré. Elle rendra la loi plus simple, plus claire, mieux comprise et, partant, plus facile à respecter. Elle fera la promotion de ses services de conciliation comme moyen à privilégier lorsque l'intervention directe de la Régie est souhaitée.

La seconde permet à la première de se matérialiser. Il s'agit de donner à la Régie une plus grande visibilité. Si la Régie veut influer sur les comportements de dépendance de la population à son endroit en matière de règlement de litiges, elle doit accepter de se montrer davantage, de parler plus haut et plus clair. Elle doit non seulement proposer ses nouvelles orientations mais aussi les vendre, persuadée qu'elle est de leur bien-fondé et de l'intérêt qu'y trouveront la population en général, et les propriétaires et locataires en particulier.

Elle fera donc appel de façon plus systématique et plus structurée aux médias de masse ainsi qu'à d'autres moyens plus restreints pour rejoindre certains groupes-cibles qu'elle souhaite privilégier, tels que les petits propriétaires, les personnes âgées, les personnes défavorisées, les immigrants récemment arrivés.

La troisième orientation vise une amélioration de la cohésion interne de la Régie. Par diverses mesures, dont la structuration d'un programme de communications internes mieux intégré, la Régie entend tirer un meilleur parti des efforts considérables consentis par l'ensemble de son personnel dans la poursuite de ses objectifs.

La quatrième tend à maintenir la Régie dans le peloton de tête dans ce qu'il est convenu d'appeler la rénovation de l'administration publique. Elle entend y arriver en poursuivant ses efforts en matière d'accessibilité de ses services et de leur amélioration, en maintenant un taux élevé de productivité, en déjudiciarisant et en débureaucratisant ses façons de faire.

Régie du
logement

Imprimé au Québec (Canada)